

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2009. ***Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi***, edisi Pertama. Jakarta: Raja Grafindo.
- Angelia Gabriela Sampelan. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kebijakan harga terhadap loyalitas konsumen pada Kawan Baru Mantos Manado. *Journal Of Manajemen*. Vol.3, No.3, Hal 170-179.
- Baloglu, Seyhmun. 2012. ***Dimension of Customer Loyalty***: Separting friens from well wisher, Comell University.
- Basu Swastha. 2009. ***Manajemen Penjualan***. Yogyakarta: Buku ke-1. Edisi ke-1. Cetakan ke-1.
- Bilson, Simamora. 2011. ***Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel***. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy, Tjiptono. 2011. ***Service Management Mewujudkan Layanan Prima***. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2012. ***Strategi Pemasaran***. Andi: Yogyakarta.
- Ferry Angriawan. 2017. Pengaruh pelayanan, harga, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan studi kasus B-Prend Cafe (survey pada B-Prend Cafe di Kabupaten Rembang). *Journal Of Manajemen*. Vol 2. No 1. Hal 1-14.
- Fullerton, Gordon dan Taylor, S. 2012. *The Role of Commitment in Service Relationship*. Ontario: School of Business Acadia University Published.
- Griffin, Jill. 2010. ***Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan***. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Gusdialdo Sandi, Surya Dharma. 2015. Pengaruh kualitas produk lokasi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan Fuja di Kota Padang. *Jurnal Fakultas Ekonomi*. Vol 6. No 2. Hal 1-10.
- Hidayat, R. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan nilai nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. :11, No.1.

- Ika Kusumasasti. 2017. Pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap loyalitas pelanggan Coffee Shop. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol 22, No 2, Hal 123-129.
- Jalal Hanaysha. 2016. *Testing the effects of food quality, price fairness, and physical environment on customer satisfaction in fast food restaurant industry*. *Journal of Asian Business Strategy*. Vol 6. No 2. Hal 31-40.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2014. ***Principle Of Marketing***, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. 2010. ***Prinsip-Prinsip Pemasaran***, Jilid 1 dan 2 Edisi. Kedua Belas. Jakarta : Erlangga.
- Kotler & Keller. 2012. ***Marketing Management 14th edition***. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2009. ***Prinsip-Prinsip Pemasaran***, Edisi 12, jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. ***Latihan SPSS Statistika Multivariate***. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Lina Sari Situmeang. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap loyalitas konsumen pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol 3, No 2, Hal 34-42.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. ***Pemasaran Jasa***. edisi 7. Erlangga: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. ***Manajemen Pemasaran Jasa***. Salemba. Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2013. ***Manajemen Pemasaran Jasa***. Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. ***Manajemen Pemasaran Jasa***. Edisi Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Mandang Cristo, David P. E Saerang. 2017. *The influence of price, service quality, and physical environment on customer satisfaction. case study Markobar Cafe Mando*. *Journal Of Manajemen*. Vol 5. No 2. Hal 678-686.
- Md. Arifur Rahman. 2016. *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Services in*

*Khulna Division. Journal Industrial Engineering Letters*. Vol 2. No 2. Hal 25-33.

Nurafina Siregar. 2017. Pengaruh pencitraan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada rumah makan Kampoeng Deli Medan. *Jurnal Manajemen Tools*. Vol.8, No.2, Hal 87-96.

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2009. ***Manajemen Pemasaran Jasa***. Salemba Empat: Jakarta.

Rafi Ranita Sinaga. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan (studi pelanggan KFC Metrocity Pekanbaru). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.3, No.2, Hal 1-19.

Setyowati Endang, Purwogati Endah. 2017. *The influence of product quality, facility and service quality towards customer satisfaction: case study on customer satisfaction of warung apung Maritim Food Stall, West Surabaya*. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*. Vol 4. No 64. Hal 146-161.

S.M. Shariful Haque, Tauhid Ahmed Bappy & Md. Arifuzzaman. 2018. *The Impact of Brand Awareness on Customer Loyalty towards Igloo Ice Cream: A Study on Dhaka University Students*. International Journal of Science and Business. Vol 2. No 1. Hal 1-21.

Sugiyono. 2010. ***Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D***. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. ***Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D***. Bandung: Alfabeta.

....., 2018, Buku Pedoman Penyusunan Skripsi, Kudud: FEB UMK